MINISTERIO DE ECONOMIA, INDUSTRIA Y COMERCIO
COMISION NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AÑO 2011

Voto Nº 750-11

Denuncia interpuesta por IVETH PATRICIA ARAYA JARQUIN, cédula de identidad cuatro- ciento cincuenta- cuatrocientos cincuenta y nueve contra VALLE DEL GOLFO S.A. (EL VERDUGO), cédula jurídica tres- ciento uno- sesenta y siete mil doscientos setenta y siete; y GRUPO AM REFRITEC S.A. tres- ciento uno- doscientos treinta mil ciento sesenta y tres; por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de garantía establecido en los artículos 34 incisos a), b), g) y l), y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 del 20 de diciembre de 1994.

http://reventazon.meic.go.cr/informacion/cnc/votos2011-7/voto750.pdf

COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR
Voto 750-11

Comisión Nacional del Consumidor a las dieciocho horas del veintiuno de noviembre del dos mil once.

Denuncia interpuesta por IVETH PATRICIA ARAYA JARQUIN, cédula de identidad cuatro- ciento cincuenta- cuatrocientos cincuenta y nueve contra VALLE DEL GOLFO S.A. (EL VERDUGO), cédula jurídica tres- ciento uno- sesenta y siete mil doscientos setenta y siete; y GRUPO AM REFRITEC S.A. tres- ciento uno- doscientos treinta mil ciento sesenta y tres; por supuesto incumplimiento de contrato, falta de información e incumplimiento de garantía establecido en los artículos 34 incisos a), b), g) y l), y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 del 20 de diciembre de 1994.

RESULTANDO

PRIMERO: Que el veintisiete de junio del dos mil siete, IVETH PATRICIA ARAYA JARQUÍN interpuso denuncia contra VALLE DEL GOLFO S.A. (EL VERDUGO) y GRUPO AM REFRITEC S.A., aduciendo en síntesis lo siguiente: *"(…) El martes 05 de abril, llamé a la línea gratuita de REFRITEC, para denunciar que la refrigeradora marca Whirlpool, tenía una reventadura en el costado adentro de la refrigeradora, cuando llamé al señor Administrador de la REFRITEC S(sic). Me contesto que enviaría a solucionar el daño, y se le reparó el 6 de junio del año en curso, pero ese día que la repararon ya no era una reventadura sin(sic) no varias una grandes y otras pequeñas , por lo que procedió el técnico a poner un parche en el costado de la refrigeradora de la siguiente dimensión 54 cm de ancho y 90 cm de alto, pero sin embargo el problema continua en la refrigeradora, por lo que procedí a llamar al Administrador de REFRITEC, y le dije que la refrigeradora continuaba con el mismo problema de reventaduras en su parte interna por lo que me contesto que me enviaría a un técnico para que le tomará(sic) fotos, pero, días después llamó y dijo que le dieran tiempo para llamar a México y resolver el problema, el día martes 26 de junio llamaron y me dijeron que la compañía ofrecía repararla y darnos una compensación de $300, ya que si hubiera sido a los tres meses me la hubieran cambiado por otra. En el cual no estoy de acuerdo con lo que me ofrecen ya que el artículo que tiene un valor elevado no cumple con las expectativas de la garantía que ofrecen. (…)"* (folio 1). Aporta como prueba los documentos que se encuentran visibles a folios 3, 4 y 6 del expediente administrativo. En el escrito de denuncia solicitó el cambio del artículo por uno igual. (folio 1).

SEGUNDO. Que mediante auto de las catorce horas del tres de marzo del dos mil ocho, dictado por la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, actuando como órgano director, se dio inicio al procedimiento administrativo ordinario, por supuesta infracción al artículo 34 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, mismo que fue debidamente notificado a todas las partes. (folios 48, 49, 49bis y 52).

TERCERO. Que la comparecencia oral y privada prevista en el artículo 309 de la Ley General de la Administración Pública, se realizó a las once horas del veintidós de abril del dos mil ocho, sin la participación de la parte denunciada Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), a pesar de haber sido debidamente notificada según consta en el acta de notificación respectiva visible a folio 52. (folios 109).

CUARTO. Que se han realizado todas las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución**.**

CONSIDERANDO

PRIMERO. <u>Hechos probados</u>: Como tales y de importancia para la resolución del presente asunto, se tienen los siguientes:

1- Que el nueve de agosto del dos mil seis, los señores Lidieth García Alvarado y Mayker Fernández Moya, adquirieron de la empresa Valle del Golfo S.A. (El verdugo), una

refrigeradora, marca Whirpool, modelo ED5RHEXNL, por un monto de quinientos quince mil seiscientos noventa colones (¢515.690). (folios 4, 59 y 92).

2- Que la consumidora final de la refrigeradora es la señora Iveth Patricia Araya Jarquín. (folios 62, 63, 92 y 93)
3- Que la accionada otorgó garantía sobre el refrigerador por el plazo de un año. (folios 3 y 65).
4- Que la empresa denunciada Grupo AM Refritec S.A., era la representante de la marca Whirpool para Costa Rica. (folios 6, 67, 69, 96)
5- Que el refrigerador adquirido presentó problemas relativos a reventaduras internas. (folios 6, 55, 59, 93).
6- Que el refrigerador fue revisado en una ocasión por la empresa Grupo AM Refritec S.A. (folios 6, 62, 81- 83).
7- Que el refrigerador continuó presentando problemas de reventaduras internas. (folios 62, 93-95).

SEGUNDO. Hechos no probados: De relevancia para el esclarecimiento de este caso no existen.
TERCERO: De previo a entrar al análisis de los elementos de juicio que obran en autos es necesario recordar que en casos como el presente, en que la comparecencia se verifica con la ausencia injustificada de una las partes denunciadas, a pesar de haber sido esta debidamente notificada; el artículo 315 de la Ley General de la Administración Pública dispone en lo conducente que: "*(...)1.- La ausencia injustificada de la parte no impedirá que la comparecencia se lleve a cabo, pero no valdrá como aceptación por ella de los hechos, pretensiones ni pruebas de la Administración o de la contraparte (...)"*, toda vez que bajo la aplicación armónica del Principio de Verdad Real tutelado por los artículos 214, 221 y 297 de la Ley General de la Administración Pública y el Principio de la Inocencia consagrado en el ordinal 37 de la Constitución Política, lo que al tenor de la citada disposición se impone es la valoración de los elementos de juicio existentes bajo las reglas de la sana crítica.
CUARTO. Derecho aplicable: Para esta Comisión Nacional del Consumidor, el hecho denunciado por la parte accionante, se enmarca en lo fundamental y en nuestro medio como un incumplimiento de contrato e incumplimiento de garantía, en los términos así previstos en el artículo 34 por los incisos a), g) y l) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (LPCDEC), 7472.
QUINTO: Sobre la excepción de caducidad: Al respecto la representante de la empresa denunciada Grupo AM Refritec S.A., interpuso la excepción de caducidad, alegando que el plazo de garantía a la fecha de la celebración de la comparecencia oral y privada, sea el veintidós de abril de dos mil ocho. En ese sentido este Órgano indica que en el presente supuesto no procede la interposición de la excepción de caducidad siendo que este es aplicable en supuestos diferentes, esto es respecto del plazo de dos meses para la interposición de la denuncia, regulado en el artículo 56 de la Ley 7472 o bien sobre el procedimiento. Ahora bien respecto del vencimiento del plazo de garantía debe señalarse que por tratarse de un asunto de fondo este será analizado en el considerando siguiente. Por todo lo anterior, es que la presente excepción de caducidad debe ser rechazada.
SEXTO: Sobre el fondo: Ahora bien y teniendo en claro lo anterior, debe señalarse que del análisis de la prueba que consta en autos bajo las reglas de la sana critica racional (artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública), queda debidamente comprobada la existencia de la relación contractual entre ambas partes, toda vez que el nueve de agosto del dos mil seis, los señores Lidieth García Alvarado y Mayker Fernández Moya, adquirieron de la empresa Valle del Golfo S.A. (El verdugo), una refrigeradora, marca Whirpool, modelo ED5RHEXNL, por un monto de quinientos quince mil seiscientos noventa colones (¢515.690). (Folios 4, 59 y 92). En este sentido, se puede observar la factura de compra 0092684 visible a folio 4 del expediente administrativo. Asimismo, quedó acreditado que sobre el refrigerador se otorgó un año como plazo de garantía. (Folio 3). Por otro lado, debe señalarse que de las manifestaciones de la denunciante, así como del testigo de cargo (folios 62, 63, 92 y 93), se desprende que la consumidora final del artículo es la misma accionante sea la señora Iveth Patricia Araya Jarquín. Ahora bien, la consumidora indicó en el escrito

de denuncia y reiteró en la comparecencia oral y privada, que dentro del plazo de garantía, el refrigerador empezó a presentar problemas relativos a fisuras en la parte interna (folio 62). Debido a lo anterior, la accionante indica que solicito el servicio de reparación a la empresa denunciada Grupo AM Refritec S.A. representantes de la marca Whirpool para Costa Rica pues el punto de venta Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), le indicó que ante esta debía ejercer la garantía (folios 67- 69). Sin embargo a pesar de la reparación realizada (folio 6) el bien continuó presentando problemas de fisuras internas por lo que en ningún momento se le reparó el refrigerador a satisfacción, se sustituyó por uno de idénticas características y tampoco se le ha hecho devolución alguna del dinero cancelado, en tal sentido, quedó demostrado para esta Comisión, que las empresa denunciadas, han incurrido en un incumplimiento contractual y una violación al deber de otorgar garantía establecido en la ley 7472, toda vez que a al aquí denunciante no le ha sido reparado a satisfacción el refrigerador adquirido. Ahora bien, dentro del caso que nos atañe, la empresa denunciada no demostró que el daño de funcionamiento se debía a una manipulación inadecuada por parte del consumidor.

SÉTIMO. <u>Sobre el incumplimiento de la garantía</u>: En el caso en estudio, resulta oportuno estudiar las condiciones de garantía ofrecidas a la consumidora, a efectos de establecer si el comerciante ha cumplido con la obligación establecida en los incisos g) y l) del artículo 34, en relación con el numeral 43, ambos de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472. Así las cosas, tenemos según se indicara, que la denunciada otorgó garantía por el plazo de un año. Refiere la consumidora que dentro de ese período de garantía, el refrigerador adquirido presentó problemas relativos a fisuras o reventaduras en su interior por lo cual procedió a comunicarse con el punto de venta Valle del Golfo S.A. (El Verdugo) a efecto de hacer valer la garantía, sin embargo se le indicó que ante quien debía reclamar la garantía era con el representante de la marca Whirpool para Costa Rica sea Grupo AM Refritec S.A. Sobre el particular en la comparecencia oral y privada la accionante, manifestó: *"(…) el Verdugo lo que me comunicó era que a ellos no les tocaba, que yo me comunicara directamente a Refritec verdad y que le hiciera o sea cada problema que presentara la refrigeradora me tenía que referir a Refritec que ellos no tenía o sea ya ningún procedimiento que era yo con Refritec (…)"* (folio 70). En este sentido, se debe indicar que los artículos 34 en sus incisos g) y l), y el 43 de la Ley de marras, establecen la obligación de brindar garantía tanto al comerciante como al productor, por lo tanto en el presente caso debe entenderse que es responsable de brindar garantía, tanto el punto de venta, así como la empresa representante de la marca para Costa Rica. Al respecto la empresa denunciada Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), como punto de venta estaba en la obligación de cerciorarse de que la garantía fuese cumplida a cabalidad y no simplemente trasladar la responsabilidad al representante de la marca para país. Ahora bien, sobre los problemas presentados en el refrigerador y la reparación realizada por la empresa Grupo AM Refritec S.A., el testigo de cargo Alexander Vega Campos, bajo la fe de juramento, en la comparecencia oral y privada apuntó: *"(…) Ya nosotros compramos todo un artículo marca Whirpool que en pocos meses después de uso se empezó a reventar, se llamo(sic) a la compañía Wirpool para que(…) lo chequeara (…) vino un muchacho se saco(sic) su equipo encontró las reventaduras (…) le quito todos(sic) las partes (…) utilizo una secadora de pelo para terminarla de secar en algún momento se le derritió parte de la parte plástica y utilizo un parche que media cerca de 40 x 90 una cosa así, y lo dejo así (…) pocos días después se reventó por debajo del parche, no se esperaba que se le reventara ahí otra vez (…)"* (folio 93). Como se observa de las manifestaciones del testigo de cargo, se acredita que el refrigerador adquirido por la consumidora presentaba problemas de fisuras en su interior. Sobre tales problemas debe observarse también la prueba documental visible a folio 6 del expediente administrativo la cual consta de una boleta de servicio emitida por la empresa Grupo AM Refritec S.A, donde se deja constancia del problema presentado por el refrigerador, el cual se describe por parte del técnico como "liner reventado". Aunado a lo anterior, debe observarse las fotografías que constan a folio 6 vuelto y 55 del expediente administrativo donde a simple vista se observan las fisuras en el interior del refrigerador. Ahora bien, indica la consumidora que a pesar de llevarse a cabo la primera reparación, la refrigeradora continuó con los problemas de fisuras. Tal manifestación se ve reforzada por el testimonio del señor Alexander Vega Campos, quien bajo la fe de juramento en la comparecencia oral y privada, y sobre el estado actual del refrigerador, apuntó: *"(…) Si en este*

momento se encuentra aparte del parche que tiene una pared desecha y atapada por el parche, tiene varias reventaduras por debajo del parche, lo que un artefacto que cuesta casi un millón de colones que en seis o cinco meses esta(sic) toda reventada no es justo (…)" (folio 95). Ahora bien, como descargo la representante de la empresa denunciada Grupo AM Refritec S.A. (folio 59), indicó en la comparecencia oral y privada, que el plazo de la garantía había ya expirado, toda vez que la garantía era de un año. Sobre lo antes legado por la representante de la empresa Grupo AM Refritec S.A., debe acotarse que si bien es cierto el plazo de garantía es de un año, este en el caso concreto se interrumpió con la presentación de la denuncia, siendo que la refrigeradora presentaba problemas de funcionamiento dentro del mismo plazo de garantía, por lo tanto al estar interrumpido tal plazo, este deja de correr. Con base en lo anterior, no puede alegarse que el plazo de garantía haya transcurrido ya al momento de celebrarse la comparecencia, toda vez que este se encontraba interrumpido con la presentación de la denuncia. En otro orden de ideas y tomando en cuenta todo lo antes dicho se desprende, que el refrigerador no fue reparado a satisfacción por las denunciadas. En esta línea de ideas, hay que recordar que en el caso en estudio, la consumidora adquirió en su momento un refrigerador nuevo, con la expectativa de que las especificaciones y su calidad fueran las óptimas y que tendría un eficaz funcionamiento; aunado a este hecho, la accionada no presentó prueba para establecer que los hechos denunciados son inexactos o inexistentes. De este modo, se tiene como no probado que las denunciadas hayan cumplido en su momento con la obligación contraída con la denunciante, sea reparando el refrigerador, o bien cambiándolo por otro de iguales características o en su defecto realizando la devolución del dinero cancelado por el bien; y sobre este punto tenemos entonces que la consumidora aportó al expediente prueba suficiente para comprobar su dicho y determinar que la venta se realizó sin respetar las condiciones de la contratación, todo lo anterior basado en el principio de la de la buena fe en los negocios. Sobre este mismo tema de la garantía, resulta necesario indicar, que el comerciante está en la obligación no solo de otorgar garantía de funcionamiento, si no además, garantía por idoneidad, sea que el artículo que adquiere el consumidor sea idóneo, es decir que permita utilizar y desempeñar de forma adecuada las funciones para las que fue creado, en otras palabras, que el funcionamiento se de, de conformidad con la naturaleza del bien. Partiendo de lo expuesto, según se desprende del elenco probatorio de cita, el bien base de esta litis no cumple con las condiciones y exigencias de funcionamiento necesarias, toda vez que el bien que se le vendió la consumidora no puede ser utilizado bajo estándares de calidad óptimos por presentar este fisuras en su interior. Tal hecho que se determinó con certeza, y por consiguiente lleva a este Órgano a concluir, que el refrigerador adquirido por la accionante no cumplió con las condiciones de idoneidad que debe garantizar el comerciante al consumidor, es decir con el funcionamiento adecuado de conformidad con la naturaleza del bien, razón por la cual, en criterio de esta Comisión, es evidente que el comerciante ha incurrido en un incumplimiento contractual, así como con el deber de garantía establecido en el artículo 34 incisos a), g) y l), en relación con el artículo 43 de la Ley 7472**.**

OCTAVO: Establecido lo anterior, es por lo que la presente denuncia debe ser declarada con lugar, en cuanto al incumplimiento de contrato referido, e incumplimiento de garantía, toda vez que con su actuar, la parte accionada incumplió con los ordinales 34 incisos a), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 y por ende, se le impone de conformidad con el artículo 57, inciso b) y 59 de la misma Ley, la sanción correspondiente. Esta se gradúa aquí en consideración tanto de la gravedad del incumplimiento como la participación de los infractores en el mercado de venta de electrodomésticos por lo que se ordena a las empresas denunciadas pagar solidariamente el monto de UN MILLÓN TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.344.500.000), correspondientes a diez veces el salario mínimo establecido en la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, el cual al momento de los hechos fue de ciento treinta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta colones (¢134.450,00). Igualmente, se ordena a la empresa denunciada Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), devolver la suma de quinientos quince mil seiscientos noventa colones (¢515.690), correspondientes al valor de una refrigeradora, marca Whirpool, modelo ED5RHEXNL, esto contra la entrega de la refrigeradora por parte de la consumidora. Devolución que debe

realizarse en el domicilio de la accionante, situado en Heredia, San Rafael, Concepción, de la Iglesia ciento cincuenta metros oeste, treinta metros sur, casa a mano izquierda.

POR TANTO

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por IVETH PATRICIA ARAYA JARQUÍN contra VALLE DEL GOLFO S.A. (EL VERDUGO) y GRUPO AM REFRITEC S.A., por incumplimiento de contrato, e incumplimiento de garantía, según lo establecido en los artículos 34 incisos a), g) y l) y 43 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472, del 20 de diciembre de 1994 y por lo tanto: a) Se ordena a la empresa denunciada Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), devolver la suma de quinientos quince mil seiscientos noventa colones (¢515.690), correspondientes al valor de una refrigeradora, marca Whirpool, modelo ED5RHEXNL, esto contra la entrega de la refrigeradora por parte de la consumidora. Devolución que debe realizarse en el domicilio de la accionante, situado en Heredia, San Rafael, Concepción, de la Iglesia ciento cincuenta metros oeste, treinta metros sur, casa a mano izquierda. b) Se le impone la sanción de pagar solidariamente a las empresas denunciadas suma de UN MILLÓN TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.344.500.000), mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado, debiendo aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa**.** Contra esta resolución puede formularse recurso de reposición, el cual deberá plantearse ante la Comisión Nacional del Consumidor para su conocimiento y resolución, dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de su notificación. Lo anterior de conformidad con los artículos 64 de la Ley 7472 y 343, 345 y 346 de la Ley General de la Administración Pública.

2- En este acto y con fundamento en los artículos 68 de la Ley No. 7472 y 150 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP), se efectúa **primera intimación** al, señor CARLOS FEDERICO MONGE CHAVES, cédula de identidad uno- setecientos uno- setecientos cuarenta y dos, representante legal de VALLE DEL GOLFO S.A. (EL VERDUGO), cédula jurídica tres- ciento uno- sesenta y siete mil doscientos setenta y siete, y al señor ANTONIO GARCÍA VARGAS, identificación uno cinco cero uno dos siete cero seis tres cero tres ocho seis, representante legal de GRUPO AM REFRITEC S.A., cédula jurídica tres- ciento uno- doscientos treinta mil ciento sesenta y tres, para que dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de esta notificación, cumplan con lo aquí dispuesto o *POR TANTO*: *"(…) a) Se ordena a la empresa denunciada Valle del Golfo S.A. (El Verdugo), devolver la suma de quinientos quince mil seiscientos noventa colones (¢515.690), correspondientes al valor de una refrigeradora, marca Whirpool, modelo ED5RHEXNL, esto contra la entrega de la refrigeradora por parte de la consumidora. Devolución que debe realizarse en el domicilio de la accionante, situado en Heredia, San Rafael, Concepción, de la Iglesia ciento cincuenta metros oeste, treinta metros sur, casa a mano izquierda. b) Se le impone la sanción de pagar solidariamente a las empresas denunciadas suma de UN MILLÓN TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS COLONES EXACTOS (¢1.344.500.000), mediante entero de gobierno en un banco estatal autorizado, debiendo aportar a esta instancia el recibo original o copia debidamente certificada que acredite el pago de la multa. (…)".* Habiendo cumplido con lo ordenado, deben remitir documento que lo acredite a la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor, ubicada en Sabana sur, cuatrocientos metros oeste de la Contraloría General de la Republica, para que proceda al archivo del expediente. De no cumplir en tiempo y forma con lo dispuesto en la presente intimación y según corresponda, certifíquese el adeudo y remítase el expediente a la Procuraduría General de la República para su ejecución a nombre del Estado. De igual manera, proceda la Unidad Técnica de Apoyo de esta Comisión, a remitir el expediente al Ministerio Público por el delito de Desobediencia a la Autoridad contemplado en el artículo 307 del Código Penal, para que se investigue según corresponda. Archívese el expediente en el momento procesal oportuno.**NOTIFÍQUESE. EXPEDIENTE 1147- 07.**